

## X Jornadas de Sociología de la UNLP

### Prácticas comunicativas y violencias en organizaciones educativas del NEA

Autores: Claudia Gatti - Santiago Castillo<sup>1</sup>

Mail: [cmgatti@gmail.com](mailto:cmgatti@gmail.com) –

[santiacastillo@hotmail.com](mailto:santiacastillo@hotmail.com)

Carrera de Relaciones Laborales-FCE/UNNE

#### Introducción

Si pensamos la comunicación en la construcción histórica de las organizaciones, podemos evidenciar que, a pesar del tiempo transcurrido, los principios del taylorismo y la administración científica del trabajo no han desaparecido y su vigencia se verifica en nuestros días, por ejemplo, a través de prácticas comunicativas donde la organización intenta sostener una imagen de sí que no se condice con sus prácticas cotidianas o que evidencian la distancia real de sus objetivos.

La mayor parte de los procesos comunicacionales que suceden en las organizaciones son contruidos a partir de las relaciones interpersonales e intergrupales que se suscitan en su interior y en medio de procesos de trabajo, impregnadas por los eventos sociales, económicos, políticos y culturales donde se desarrollan, y que fluyen a través de redes gestionadas por los propios participantes con o sin la mediación de tecnologías.

Estas prácticas, en conjunto con los valores y los modelos de pensamiento y de acción que priman y se plasman a través de políticas explícitas o implícitas, conforman la trama que define la identidad de la organización.

#### Los modos de gestión como determinantes de la comunicación interna

Entre los principales factores que definen las políticas de comunicación interna en las organizaciones se encuentra el modelo desde el cual esta opera.

Desde una perspectiva mecanicista, el funcionamiento de la organización estará marcado por las jerarquías, la supervisión y el control, sostenidos por acciones de tipo persuasivas y con una gestión lineal y coercitiva enfocada en los resultados más que en los procesos. Se trata de una mirada cerrada y determinista basada en la ilusión de la estabilidad y el orden, generalmente asociada a modelos clásicos de gestión propios de principios del siglo pasado.

Desde la complejidad se modifica el análisis de los sistemas sociales entendiendo a las organizaciones como sistemas atravesados por múltiples dimensiones, con diversidad de

---

<sup>1</sup> Docentes Investigadores de la Carrera de Relaciones Laborales – Facultad de Ciencias Económicas- UNNE

## X Jornadas de Sociología de la UNLP

actores interconectados que producen situaciones novedosas construyendo y reconstruyendo relaciones en forma permanente así como nuevas estrategias para relacionarse con el entorno. Un abordaje complejo posiciona a la organización en su contexto, se enfoca en los procesos en forma flexible y creativa basando la gestión en el aprendizaje colectivo y en decisiones sistémicas que impactarán en acciones estratégicas, conscientes de un contexto regido por la dinámica y el caos que provocan la velocidad, la interactividad y la imprevisibilidad y que obligan a cambiar la escala del análisis. (Manucci, 2008)

Para las organizaciones que forman parte del contexto que analizamos en este trabajo, esta realidad no resulta desconocida y tampoco se niegan los cambios sufridos en las últimas décadas en cuanto a tecnologías y sus implicancias. Sin embargo, se insiste en gestionarlas con base en modelos clásicos y reduccionistas. Se habla de cambios necesarios en las bases desde cúpulas ancladas en modelos de gestión tradicional y escasamente flexible, lo que impide analizar adecuadamente las resistencias.

Esto se evidencia aún más tratándose de organizaciones educativas donde el objetivo se supone un proceso de construcción de sujetos y apropiación del mundo y de sí mismos a través de la enseñanza o del aprendizaje, lo cual sólo será positivo en tanto se establezcan relaciones humanas ricas en comunicación (Prieto Castillo, 2001).

### Los cambios en las teorías de la comunicación

Entendemos la comunicación como una trama compleja de sentidos (individuales y colectivos) que se expresa a través de una cultura y se refleja en el sentido común. Por eso dejamos de lado la noción mecanicista emisor-canal-receptor ya que, a pesar de los múltiples aportes realizados a esta propuesta con el correr de los años, la linealidad que subyace en ella carece de los elementos necesarios para explicar la riqueza de la comunicación humana y analizar relaciones sociales donde el valor reside en el significado. (Mata, 1990)

Al respecto, Manucci (op. cit.), explica que los esquemas clásicos de la comunicación del tipo emisor – canal – receptor, no resultan eficientes por lo siguiente:

*“1. No se experimenta el mundo directamente recibiendo datos. La respuesta no está determinada por la información recibida, sino por el procesamiento interno de cada sistema. Todas las personas procesan la información desde un modelo propio de la realidad*

*2. Todo sistema tiende a conservarse a sí mismo, por lo tanto es natural que se resista al cambio. Esta tendencia responde a una forma de mantener intacta la integridad del sistema y la operatividad del modelo de realidad. No alcanza con*

## X Jornadas de Sociología de la UNLP

*la persuasión o fidelización para generar determinados comportamientos en las personas.*

*3. Sólo interesa lo que interesa, o lo que el sistema necesite que interese y nada más. Sólo se aprende de lo que se quiere aprender y eso que se incorpora está en relación con el modelo interno del mundo.” (pp. 36)*

La visión de la comunicación como productora de sentidos y de cultura, interpela nuestra mirada reduccionista acerca de ella y nos plantea un escenario pleno de conflictos y negociaciones acerca del sentido que se le atribuye a la realidad. Un escenario en el que somos actores y, a la vez, espectadores.

### **La comunicación interna**

La comunicación interna constituye un espacio en el cual los integrantes de la organización sostienen sus vínculos cotidianos y negocian los significados que irán a compartir o a disputar en múltiples procesos.

Las percepciones, interpretaciones y experiencias de los integrantes de la organización constituyen una trama compleja que da forma a las subjetividades compartidas que, a su vez, definen la dinámica interna de la organización y la calidad de las relaciones con quienes conforman el entorno inmediato en la figura de usuarios o clientes, dando cuenta de una capacidad de adaptación que le permitirá mantener sano el sistema o sólo subsistir. (Manucci, op.cit.) La comunicación se convierte así en el elemento clave para gestionar las diferentes percepciones y negociar los sentidos.

Esto excluye a la organización de una lógica exclusivamente racional y la incluye en un espacio de contradicciones y dialógicas, y la inscribe como sistema abierto en constante adaptación a las novedades del entorno del cual forma parte. Así, cuando el modelo de gestión permite la comunicación fluida es posible anticiparse y prever los acontecimientos traccionados por el contexto y la realidad organizacional. La complejidad inherente a la vida cotidiana podría ordenarse efectivamente proyectando y desarrollando acciones conducentes a los objetivos. Sin embargo, las múltiples probabilidades en los escenarios para la gestión como producto de la dinámica de la información, sobredimensionaron las opciones haciendo imposible, en muchos casos, la construcción de una imagen certera del futuro.

No obstante, es en los procesos de comunicación donde se construye la realidad de la organización y donde se hace posible resolver la inestabilidad del entorno.

*"Cuando puede trascender la mera concepción de mensajes o de producción de*

## X Jornadas de Sociología de la UNLP

*textos informativos, comienzan a aparecer toda una serie de nuevos espacios y procesos, desde el aporte a la innovación de productos hasta el diseño de procesos culturales para desarrollar procesos de cambios institucionales"*  
(Manucci op.cit. pp 50)

### Aportes teóricos para el análisis de la comunicación

Los aportes teóricos que se tienen en cuenta para el análisis de la comunicación se estructuran en tres categorías que se exponen sintéticamente a continuación.

Los sistemas humanos surgen y se desarrollan a partir de las relaciones entre los individuos y grupos que los componen y de los procesos de comunicación que configuran dichas relaciones, permitiendo su cohesión y reproducción a partir de los significados compartidos. Aquí opera la **semántica**, analizando el significado atribuido a los signos lingüísticos, el sentido y la interpretación de las palabras, las oraciones, las expresiones y los símbolos y son el resultado de convenciones que permiten distinguir, por ejemplo, el lenguaje científico del coloquial.

La construcción coherente de oraciones y frases para una comunicación adecuada, así como los canales que se utilizan para comunicar, es materia de análisis de la **sintáctica** que, a su vez identifica diversos canales: el *canal verbal*, que refiere a las palabras y al nombre que se lo pone a las cosas, aporta al contenido del proceso de comunicación buscando continuidad. El *canal para-verbal*, que resulta complementario del primero, aporta volumen, ritmo, tono, cadencia, según se estructure el mensaje en función del público y del objetivo. El *canal no verbal*, que contiene los gestos, los movimientos, la presentación personal, los espacios, las posturas, etc. que resultan difíciles de controlar ya que parten del inconsciente, son captados por los receptores condicionando la credibilidad de la información y permitiendo identificar la relación entre los actores. Finalmente, el *canal contextual o escenario* permite comprender y asignar sentido a la comunicación en determinadas circunstancias.

La **pragmática** refiere a los principios que rigen el uso del lenguaje en la comunicación y a otros factores que lo condicionan. Watzlawick et al (1997) proponen que "*toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, es decir, es comunicación*" y establecen un conjunto de **axiomas** para la comunicación humana. El primero de ellos sintetiza la relevancia del proceso explicando que *es imposible no comunicar*. Todo comunica. Lo que posiciona al silencio o a la inacción en un lugar comunicante.

El *segundo axioma* plantea que, en toda comunicación, existe un nivel de contenido y un

## X Jornadas de Sociología de la UNLP

contexto que condiciona su significado, operando como metacomunicación.

El *tercer axioma* refiere a que la comunicación se define por lo que el autor denomina "puntuación" o eventos individuales asociados dentro del flujo de una comunicación haciendo que la naturaleza de una relación dependa de la puntuación que podamos realizar de dicha comunicación, lo que puede alterar el significado.

El *cuarto axioma* establece que la comunicación tiene dos elementos, uno digital conformado por palabras o gestos con significados fácilmente comprensibles, y uno analógico, por lo general no verbal que resulta representativo o referencial.

El *quinto axioma* establece que cada intercambio en el proceso de comunicación puede ser simétrico o complementario, aludiendo al balance de poder de las partes que interactúan, lo que irá a determinar el curso de la comunicación.

Estos aportes permiten comprender la complejidad inherente a los procesos comunicativos en las relaciones humanas, evitando reducir dichos procesos al contenido de los discursos verbales orales o escritos, o intentar minimizar los efectos de los intercambios en una relación, a cuestiones de percepción individual.

### Aportes teóricos para el análisis de la violencia en contextos de trabajo

Siguiendo las propuestas teóricas formuladas por el equipo de investigación sobre violencia laboral de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNNE, es posible observar la problemática desde una perspectiva política como *una relación asimétrica de poder en la cual quien se sitúa en la posición superior somete a quien está en la posición inferior* (Pratesi, 2015).

Estas posiciones sociales, son asignadas por un conjunto de signos y símbolos que permiten situar a los agentes en el espacio social y se denomina *capital simbólico*. El lugar que ocupa cada agente va a depender del volumen global de capital que detente, más allá del modo en que ese capital se subdivida en económico, social, cultural y simbólico, y de las estrategias de reconversión utilizadas (Bourdieu, 1997 citado por Gatti, C. et. al. 2013: 7).

De esta noción se desprende una categoría superior de violencia que atenta contra las personas a través de mecanismos y/o herramientas muy sutiles que operan utilizando la propia voluntad de las víctimas para sostenerse en el tiempo: es el caso de la *violencia simbólica*.

Este tipo de violencia se manifiesta a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos que transmiten y reproducen dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de personas o de grupos.

## X Jornadas de Sociología de la UNLP

Las prácticas de la violencia simbólica son parte de estrategias construidas socialmente en el contexto de esquemas asimétricos de poder, caracterizados por la reproducción de roles sociales según el estatus, el género, la posición social, las categorías cognitivas o de formación, sostenida por las representaciones acerca del poder y/o las estructuras mentales, puestas en juego cada una o bien todas simultáneamente en su conjunto, como parte de una reproducción encubierta y sistemática.

Se caracteriza por ser una violencia invisible, soterrada, subyacente, implícita o subterránea, que esconde la base de las relaciones de fuerza que están bajo la relación en la cual se conforma (Bourdieu, 1997).

Esta violencia se configura como un campo de fuerza que permite la emergencia de todas las demás violencias, haciendo posible la naturalización e institucionalización de prácticas que atentan contra los derechos y la vida de las personas.

Galtung (2003) propone un “triángulo de violencia” conformado por tres tipos: la *violencia directa*, que se concreta a través de **comportamientos** que dan lugar a actos de violencia evidentes, visibles, por medio de un agresor.

La *violencia estructural* que refiere a prácticas mediadas institucionalmente o “estructurales”. Se trata de un tipo de violencia indirecta, invisible, que se materializa a través de decisiones que abonan a procesos de **negación** de necesidades humanas básicas (carencia) como resultado de los procesos de estratificación social, por lo que no requiere de violencia directa para su materialización. Este tipo de violencia podría subdividirse en interna y externa, vertical y horizontal.

La violencia interna es propia de la estructura de la personalidad individual. La violencia externa proviene de la estructura social. Así, la economía y la política admitirían la explotación y la represión.

La violencia vertical hace referencia a la represión política, la explotación económica o la alienación cultural, que violan las necesidades de libertad, bienestar e identidad, respectivamente. Mientras que la violencia horizontal viola la necesidad de identidad separando las personas.

La *violencia cultural*, actúa en todos los ámbitos (religión, arte, derecho, moral, ciencia, ética, etc.) legitimando los sistemas violentos a través de las ideas, las normas, los valores, la tradición, promoviendo la aceptación y la naturalización de las prácticas y situaciones provocadas por ella a través de **actitudes** (creencias).

Este tipo de violencia se comunica a través de múltiples medios: símbolos, religión, lenguaje, ideología, leyes, programas de educación, arte, etc. promoviendo, legitimando y justificando

## X Jornadas de Sociología de la UNLP

las violencias estructural y directa, y reprimiendo las posibles resistencias.

Es posible, entonces, suponer que el entorno cultural donde los seres humanos se desarrollan y se educan se encuentra impregnado de una cultura de violencia que legitima posiciones polarizadas y justifica el uso de la fuerza por un entramado de valores comunicados a través de los medios y reproducido al interior de las familias y de otras instituciones sociales, reforzado por normas que predisponen a una actitud pasiva frente a lo injusto.

Mientras la violencia simbólica resulta “invisible” para la víctima que, además, colabora inconscientemente en su reproducción, la violencia cultural admite la conciencia y le permite elegir, en ciertas circunstancias, darle o no continuidad al proceso, lo que puede desencadenar nuevas instancias de violencia.

A partir de estudios realizados en el marco de proyectos de investigación sobre violencia laboral en la UNNE<sup>2</sup>, se proponen ciertos tipos y modalidades de violencia para lo cual se consideran las representaciones sociales que se manifiestan a través del lenguaje en forma coloquial pero que no alcanzan a comprender la multidimensionalidad del fenómeno.

Las modalidades o formas de expresión de los tipos de violencia analizados son tomadas de las experiencias relevadas e irán a sufrir modificaciones según el puesto de trabajo o el tipo de organización.

Es necesario resaltar que, en función de la complejidad del problema, una modalidad puede inscribirse en más de un tipo de violencia.

En la categoría de *violencia hacia las personas*, el tipo “violencia física” está referido a toda conducta que *directa* o *indirectamente* esté dirigida a ocasionar un daño físico sobre la víctima. Siguiendo a Galtung (2003) la violencia directa (verbal, psicológica y física) es aquella situación de violencia en donde una acción causa un daño directo sobre el sujeto destinatario, sin que haya apenas mediaciones que se interpongan entre el inicio y el destino de las mismas. Este tipo de violencia se asocia a agresiones directas que impactan sobre el cuerpo de las personas tales como golpes de puño, patadas, empujones, etc.

Al considerar la *violencia física indirecta* se incluyen, además, modalidades tales como las amenazas de agresión física, los gestos agresivos como portazos, patadas a muebles, golpes a las cosas que, en definitiva, son representaciones del cuerpo de un otro que percibe la agresión

---

<sup>2</sup> 2014-2017. Proyecto de Investigación “Contextos de Trabajo: entramados, poder y violencia. Estudios sobre organismos del estado, programas sociales, sector rural y cambio tecnológico. PI-M002/13 Ciencia y Técnica-UNNE- Coordinadora: Dra. Ana Pratesi.

2011-2013. Proyecto de Investigación “Violencia en las relaciones de Trabajo en organismos estatales con sede en la Ciudad de Resistencia”. PI:M005-11 Ciencia y Técnica-UNNE- Coordinadora: Dra. Ana Pratesi.

## X Jornadas de Sociología de la UNLP

con idéntica magnitud. Otras formas indirectas son las persecuciones y acechos, las extorsiones, la exposición de los trabajadores a condiciones insalubres, etc.

Existen formas de violencia asociadas al canal verbal de la comunicación, inscribiendo allí los gritos e insultos. Una clasificación más amplia nos permite hablar de *violencia en las comunicaciones*, incluyendo los distintos canales a través de los cuales se expresa la violencia laboral. La promoción o participación de rumores malintencionados, insultos, gritos o acusaciones infundadas, descalificación de una persona frente a terceros, burlas, bromas pesadas, podrían asociarse a un canal verbal, oral o escrito. Mientras que otras manifestaciones se transmiten a través de lo gestual o actitudinal. Es el caso de negarse a saludar, dar la espalda, no responder, elevar la vista al cielo, hacer gestos con las manos, etc. Algunas formas operan sobre las posibilidades de relacionarse con los demás aislando a la víctima o impidiendo el contacto con sus compañeros. Otras a través de gestos mezquinos, como cortar la calefacción, la refrigeración o el agua; esconder insumos, o desprestigiar a la persona con relación a su trabajo, etc.)

La *violencia sexual* está referida a toda conducta o comentario con connotación sexual basada en el poder, no consentida por quien lo recibe. Cuando es reiterado se está frente a una situación de acoso sexual. Este tipo de violencia es considerada desde dos aspectos: con y sin contacto físico. En el primer caso se inscriben las prácticas consideradas casuales o jocosas, tales como roces, palmadas, etc. En el segundo caso se incluyen numerosas prácticas, algunas aceptadas culturalmente como los “piropos”, otras más o menos naturalizadas, como las insinuaciones, indirectas o chistes subidos de tono. El espectro es realmente amplio.

En el ámbito laboral, analizamos la problemática considerando dos aspectos: Las *relaciones sociales en el trabajo*, que son aquellas que se suscitan entre compañeros, colegas o pares, y las *relaciones laborales* que son aquellas que se dan con la jerarquía y que se comunican en forma directa o a través de canales formales en diversas instancias.

En el *proceso de trabajo o en su evaluación*, las modalidades verbales de violencia vinculadas a un control excesivo y parcial del trabajo, las críticas injustas o exageradas, así como la exposición pública de errores -reales o no-, se inscriben en las relaciones laborales. En la *organización del trabajo* esto se comunica a través del retiro de tareas o de responsabilidades o, por el contrario, la sobrecarga de trabajo. La falta de trabajo así como la asignación de tareas inútiles, degradantes o claramente absurdas; etc. En la *gestión de la carrera laboral*, la imposición de un cambio de puesto o de las condiciones de trabajo, las prácticas discriminatorias respecto de las vacaciones, los horarios, la carga laboral, los pedidos de formación así como instigaciones verbales a dejar el empleo, etc. En la *afectación de los*



## X Jornadas de Sociología de la UNLP

*derechos laborales*, las arbitrariedades ejercidas sobre los medios de subsistencia de los trabajadores tales como la retención del salario, la supresión del aguinaldo, la negación de las vacaciones legales o de periodos de descanso, la precarización a través de la contratación “en negro” o el uso de herramientas de promoción del empleo con fines de explotación.

En los ámbitos organizacionales, las prácticas no sancionadas, los usos y costumbres que, a pesar de su impacto negativo no son interpeladas en forma oportuna ni se generan espacios de consenso o estrategias para la prevención, con el tiempo se convierten en formas culturales que se desarrollan progresivamente a modo de círculo vicioso, siendo muy difíciles de modificar o erradicar. Estas prácticas se entienden como *violencia institucional* y en ella se apuntan todos los tipos y modalidades de violencia que inician, se reproducen y permanecen en el contexto organizacional sin que quienes portan la responsabilidad de asegurar la calidad de vida y los derechos de los trabajadores se ocupen de promover políticas para prevenir o erradicar estos procesos a través de las herramientas de gestión con las que cuentan. A su vez, son posibles indicadores la tensión que se percibe en los ambientes de trabajo o un clima laboral negativo.

En esta categoría, es posible adscribir las acciones u omisiones realizadas por los funcionarios, el personal o los agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir el acceso a las políticas públicas y el ejercicio de derechos. También las prácticas violentas en los sindicatos, los partidos políticos, las organizaciones empresariales, deportivas y de la sociedad civil.

### **Violencia en la Administración Pública**

Gatti et.al. (2013) sostienen que, en el contexto del empleo público, donde las relaciones de trabajo presentan características particulares, el poder se sostiene gracias a la estructura burocrática que soporta al aparato de gobierno. Por lo tanto, el poder se expresa en estas organizaciones – entre otros aspectos– por relaciones piramidales fuertemente jerarquizadas y por una estricta división técnica del trabajo, cuyo propósito es facilitar el control y el disciplinamiento de la fuerza de trabajo.

Pratesi (2012) citado por Gatti, et. al. (2014), sostiene que en los organismos estatales el sufrimiento es algo cotidiano y ello se hace efectivo debido a que en dichas organizaciones las precarias condiciones de trabajo dan lugar a incertidumbre en los trabajadores, las prácticas políticas hacen foco en el aumento del poder sin importar la misión u objetivos organizacionales, existe una cultura organizacional híbrida, desconocida, que poco se interesa

## **X Jornadas de Sociología de la UNLP**

por el desarrollo profesional y personal de las personas y, el clima laboral está basado en el miedo, la competencia y la desconfianza en los grupos de trabajo. Todo ello enmarcado por el doble poder existente en dichos organismos: el poder propio de la jerarquía y el poder político que yace en ellos.

Los resultados expuestos en esta presentación, refieren a organizaciones educativas del ámbito público donde es posible suponer la presencia de una reproducción hologramática de estructuras y prácticas vinculadas al poder que se mencionan.

### **Violencia y comunicación**

En un estudio realizado en instituciones educativas de una localidad del interior de la provincia de Corrientes, las expresiones de violencia laboral sufridas por los y las docentes se manifiestan principalmente a través de la comunicación oral, en sentido vertical descendente y también en sentido horizontal.

Esto involucra en las prácticas violentas tanto a la jerarquía (relaciones laborales) como a los compañeros de trabajo (relaciones sociales en el trabajo), con una regularidad alarmante debido a la naturalización de dichas prácticas.

En este caso, la totalidad de la muestra estuvo compuesta por mujeres que trabajan un total de 8 horas por día, desempeñándose en dos turnos en la misma o en diferentes escuelas.

Según comenta la investigadora, es notorio el número de docentes que expresa ser víctima de violencia verbal, incluyendo otras formas de violencia en las comunicaciones: casos frecuentes de negativas de colaboración con diferentes excusas, rumores malintencionados, descalificaciones de las personas frente a terceros, críticas a la vida privada, preguntas indiscretas en forma expuesta, sobrenombres y comentarios que atentan contra la dignidad, vejaciones verbales o gritos, gestos ofensivos y manipulación de las conversaciones verbales." A su vez, se registraron críticas injustas o exageradas acerca del trabajo realizado.

## X Jornadas de Sociología de la UNLP

Manifestaciones de violencia en las comunicaciones



*Fuente: elaboración propia con base en los datos aportados por la investigación analizada*

El relevamiento incluyó preguntas acerca de la percepción de violencia vertical descendente. Algunas de las expresiones relevadas dan cuenta de ello: *“Sí, por parte de una supervisora que me gritó de todo porque yo quería cambiarme de turno, lo hizo delante de todas mis compañeras y yo agaché la cabeza nomás, porque ella me instigó para que yo responda y poder hacerme un asiento y no logró sacarme una palabra”*. Haciendo referencia al comportamiento de un directivo, una docente expresó: *“Todo el tiempo intenta dejarnos mal paradas haciendo oídas sobre una o todas nosotras, en los actos delante de los chicos, o trata de llevar y traer chismes con tal de que nos separemos o peleemos entre nosotras. De gritarnos ni hablar.”*

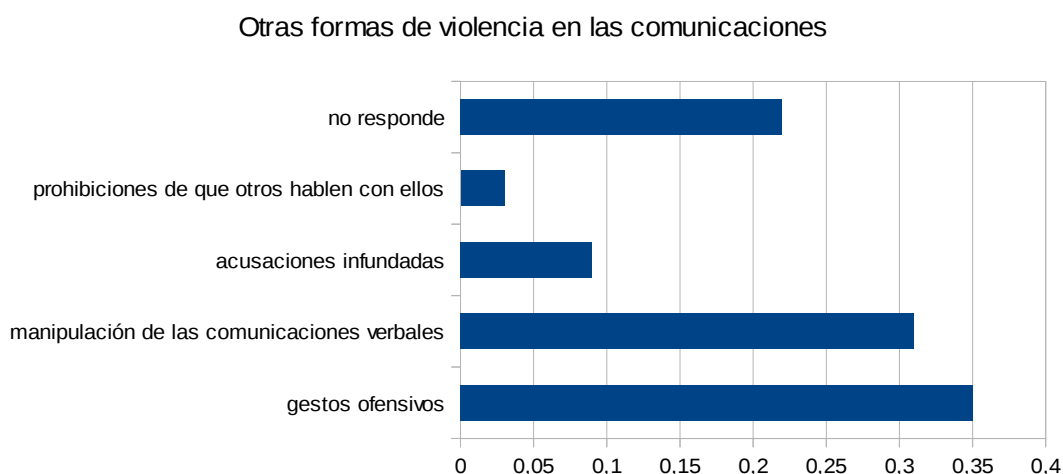
También, se registraron expresiones de violencia en sentido vertical ascendente, las que fueron referidas por los propios directivos a partir de su percepción de la violencia en el contexto cotidiano de trabajo. En la mayoría de los casos, mencionan expresiones que posteriormente justifican, naturalizan o minimizan dando cuenta de sus estrategias de afrontamiento: *“Me pusieron sobrenombre pero no me lo tomo de mala manera, a mí me dicen “tortuga de jardín”, porque no me encuentran nunca, porque no estoy nunca en la oficina sino que ando por todos lados.”* La quita o negación de colaboración, a pesar de tratarse del pedido de una autoridad, también está presente: *“Que se nieguen a colaborar es permanente, uno pide algo y empiezan con que una no puede hacer fuerza, la otra que ya está cansada que siempre le toque a ella, que porque las de la tarde no hacen...”*

## X Jornadas de Sociología de la UNLP

Frente a determinadas descalificaciones, los directivos reaccionan del mismo modo: *“Respecto a los chistes, muchos vienen ahora con doble intención, por ejemplo, a mí me dicen “y vos que sos licenciada... tal cosa” como una burla, pero yo no lo tomo así, sé que es como una burla pero no me afecta en nada”*.

Otra de las manifestaciones de violencia laboral ascendente relevadas por el equipo de trabajo en el ámbito público fueron los rumores malintencionados, los que también están presentes y son percibidos por los directivos de estas instituciones: *“Yo doy una orden de las veces que tenemos que desfilan por año, surge un imprevisto, y dicen “eso porque le falta capacidad”, “eso porque no leyó”, pero no pasa a mayores.”*

Se registraron situaciones de violencia física mediante modalidades vinculadas a la comunicación no verbal, tales como gestos agresivos, amenazas de agresión física (gestuales o verbales), así como formas de acoso y persecución en las redes sociales.



*Fuente: elaboración propia con base en los datos aportados por la investigación analizada.*

Ciertas modalidades de violencia recurren a los aspectos no verbales de la comunicación reforzados por el propio contexto y la desigualdad estructural. En algunos casos, la persistencia de las prácticas violentas predispone negativamente las relaciones sociales desde el inicio de la jornada a la vez que promueve cambios de hábitos: *“Sí, es más, en la bedelía (que es la entrada de uno de los institutos) yo ni siquiera puedo entrar por ahí porque cuando yo paso se ríen y no me dicen ni hola”*. *“Y ahora a veces no me saludan, entre ellos sí, por eso yo doy toda la vuelta cuando entro a la escuela para no cruzar por donde están ellos, me evito ese mal momento.”*

## X Jornadas de Sociología de la UNLP

En la categoría de violencia institucional, se relevaron diferentes situaciones comunicativas tales como violación de la privacidad y de la confidencialidad dentro del ámbito de trabajo, pero también situaciones fuera de los espacios de trabajo aunque vinculadas a él. Es el caso de los responsables de autorizar las licencias médicas, a quienes se indica como autores de maltratos, descalificaciones y de obstaculizar el ejercicio de derechos laborales. *“Fue cuando tuve que pedir licencia por una caída que me golpeé la columna y no me podía levantar, tuve que ir a Junta Médica en Corrientes y me basurearon, no me quiero ni acordar”.*

Estas situaciones se agravan por cuanto los docentes de otras localidades de la provincia deben viajar hasta la capital para cumplir con la normativa en materia de contralor:

*“Cuando me tomé una licencia psicológica hace unos años y fui a la junta médica, para mí es el peor recuerdo, que ellos no entendían y no sabían diferenciar entre un chanta y alguien que -de verdad- no puede trabajar. Me basurearon y yo fui en busca de ayuda, era un gasto grande irme a corrientes todo el tiempo, más los médicos de acá, los pasajes, no iba a estar con todo eso con tal de no trabajar. Cuando me tomé fue porque necesité, estaba mal y venía peor de lo que me iba a Corrientes. Para mí eso es negar un derecho, es mi derecho a tomarme licencia y era innecesario tanto maltrato, tantas trabas.”*

Frente a las ausencias del personal docente, las autoridades adoptan posiciones hostiles y, en ocasiones, discriminatorias.

*“Hay docentes que se toman por razones de enfermedad justificada y hay docentes que se toman licencias porque no quieren trabajar (...) Son licencias por largo tratamiento que nos desconfiguran todo dentro de la escuela, se mueve toda la estructura, puede ser 3 meses, 5 meses, 1 año (...) Generalmente, las mayores toman licencias por largo tratamiento, porque están cansadas de trabajar y las jóvenes -como mucho- se toman 3 días, y porque realmente no pueden ir a trabajar.”*

Se relevaron situaciones percibidas como acoso sexual a través de expresiones verbales entre quienes se consideran víctimas de "piropos" y quienes declaran recibir comentarios sobre su cuerpo, oídas o indirectas, o comentarios con connotaciones sexuales. Sin embargo, cambia el origen de la comunicación por cuanto, en mayor medida, estas agresiones provienen del contexto (alumnos o familiares) y, en segundo lugar, de los compañeros de trabajo.

Las situaciones de violencia de este tipo son excepcionales en espacios de trabajo mayoritariamente integrados por mujeres.

Los relatos dan cuenta de prácticas que se admiten culturalmente en un contexto social

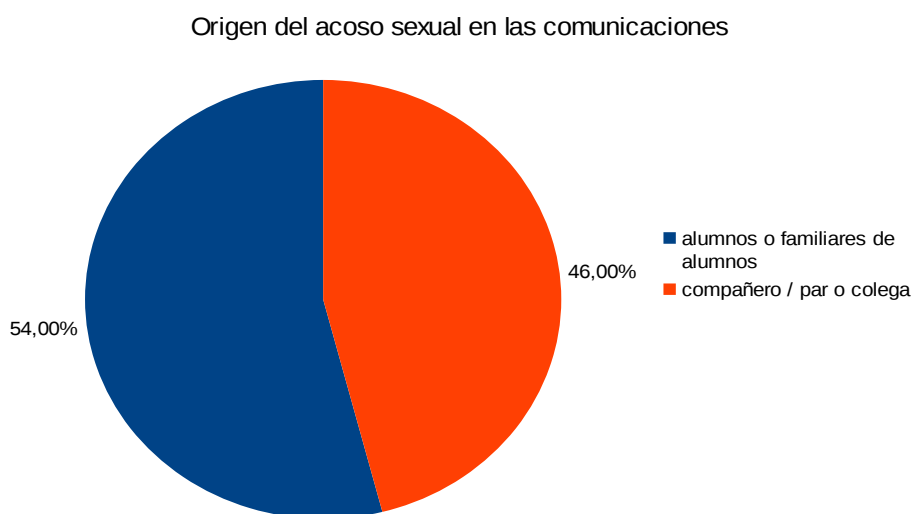
## X Jornadas de Sociología de la UNLP

profundamente patriarcal. Los casos relatados manifiestan prácticas comunicativas violentas verbales y físicas:

*“Con un profesor colega sí, pero es con todos. Te besa el cachete de manera asquerosa cuando te saluda, y te agarra la cintura y te piropea todo el tiempo, muy desagradable, trato de evitarlo”.*

Entre las manifestaciones de afrontamiento relevadas se destaca el carácter “masivo” de la conducta:

*“Hay un profesor que tiende a hacerme ciertos comentarios o piropos pero una vez le frené el carro y no volvió a pasar, o me dejaba caramelos en mi mesa, pero con todas es así.”*



*Fuente: elaboración propia con base en los datos aportados por la investigación analizada.*

Frente a situaciones de acoso sexual, los directivos -por lo general mujeres- adoptan diferente actitudes que van desde la negación, la minimización y, sólo en algunos casos optan por realizar recomendaciones a modo de acciones de prevención. *“Sí, por ahí comentarios desubicados, piropos, tanto de algún alumno como profesores que hubo que frenar. Les pasa a las profesoras también, que lo que hago ahí es hablarles mucho, alertarlas, que no den nunca lugar, no es un día me río y al otro no, es frenar siempre.”*

## **X Jornadas de Sociología de la UNLP**

### **Conclusiones:**

Prieto Castillo (1999) parafraseando a Popper expresa que “construir civilización es disminuir la violencia”, lo cual permite comprender las relaciones sociales en general y las que suceden en el sistema educativo en particular, por cuanto considera que la “tarea fundamental de cualquier educador es tratar de disminuir la violencia en la relación en el aula y en el establecimiento”, construyendo espacios en los que prime la serenidad en las expresiones, la comunicación y el interaprendizaje en función del propio lenguaje, las experiencias personales y el encuentro con el hacer científico. (Pp. 19 – 20)

En su estudio sobre la comunicación en la educación, el autor reconoce que la convivencia no se construye en sentido lineal sino que en el proceso comunicativo tanto la palabra como los gestos puede ocasionar rupturas difíciles de resolver. Parte del sentido de la educación se verifica en lo que denomina “detalles”, por lo general, no verbales, tales como la mirada, el tono de voz, una interrupción que pueden construir o destruir las relaciones o el clima en la institución.

A partir de la información analizada fue posible identificar modalidades de violencia que parecen resultar habituales en este tipo de instituciones. Las expresiones vertidas por docentes y directivos permiten inferir, bajo un manto de violencia simbólica, distintas manifestaciones de violencia directa, especialmente en sentido horizontal, naturalizadas por la presencia de una forma de violencia cultural que permite comprender el sentido de la frase “pueblo chico, infierno grande”, aludiendo al contexto social en el cual se desarrolló la investigación.

A su vez, estas expresiones de violencia dentro del sistema educativo y de las organizaciones escolares dan cuenta de la presencia de violencia estructural en todos sus tipos, legitimando conductas y fortaleciendo actitudes que persisten, prevalecen y se naturalizan en un contexto profundamente patriarcal.

### **Bibliografía:**

BATTRAM, ARTHUR (2001) Navegar por la complejidad. Guía básica sobre la teoría de la complejidad en la empresa y la gestión. Granica, Barcelona, pp. 232.

BOURDIEU, P. (1997) “Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción” Editorial Anagrama. Barcelona.

CASTILLO, S.; GATTI, C. M.; OVIEDO, L. (2014). “El espacio como dispositivo de coerción en las relaciones de trabajo”. Revista THEOMAI N° 30. 2º Semestre de 2014

## **X Jornadas de Sociología de la UNLP**

COSTA, J. (2002) “Imagen Corporativa en el Siglo XXI”. La Crujía Ediciones. Buenos Aires. p. 28

DE LOS SANTOS, L. (2017) Violencia laboral en docentes de instituciones públicas de educación de la localidad de Monte Caseros, Corrientes. Tesina de Grado para la obtención del título de Licenciatura en Relaciones Laborales. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional del Nordeste. Corrientes.

GALTUNG, J. (2003) Violencia cultural. Centro de Investigación por la Paz. Fundación Gernika Gogoratuz. Documento de trabajo N° 14. Disponible en: <https://www.gernikagogoratuz.org/web/uploads/documentos/202892edd66aafe5c03dacf1298fd7f8938fae76.pdf>

GATTI, C. M.; DIAZ H.; OVIEDO L. A.; CASTILLO S. (2013) “Factores que inciden en la naturalización y persistencia de la violencia en las relaciones de trabajo. Estudio de caso en una organización del estado”.

JIMENEZ-BAUTISTA, F. (2012) Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, núm. 58, 2012. UAEM. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v19n58/v19n58a1.pdf>

OVIEDO, L.; PRATESI, A.; GÓMEZ PALAVECINO, E. (2014). “Violencia en las relaciones de trabajo de la administración pública de la ciudad de Resistencia, Chaco. Un abordaje cuantitativo – cualitativo”. XX Reunión de Comunicaciones Científicas y Tecnológicas. Edición 2014

MANUCCI, M. (2008) Impacto Corporativo. Diseño estratégico de la comunicación en la complejidad del contexto actual. 1ra. Edición. Buenos Aires. La Crujía.

MATA, M. C. (1990) Nociones para pensar la comunicación y la cultura masiva. Edit. La Crujía, Buenos Aires.

PRATESI A.; GATTI; C.; OVIEDO, L. CASTILLO; S. (2015) “Violencia Laboral-Aportes para intervenir y prevenir la violencia laboral. Grupo de Trabajo, Sociedad y Subjetividad-Facultad de Ciencias Económicas – UNNE. Resistencia, Chaco: E-book. ISBN: 978-987-33-8015-0.

PRIETO CASTILLO, D. (2001) La comunicación en la Educación. Buenos Aires, Ediciones Ciccus. La Crujía.

WATZLAWICK, BABELAS, JACKSON (1997) Teoría de la Comunicación Humana. Interacciones, patologías y paradojas. Textos Universitarios. Herder, Barcelona.